SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS – SENAVE	**SATISFACCIÓN DEL USUARIO**	**Código:** PRO-DSGC-009 **Emisor:** SP-DSGC-DSGCI **Versión:** 02 **Vigente:** 30/06/2025 **Página :** 1 de 4

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

RESOLUCIÓN SENAVE Nº: 562/2025

MODIFICADO POR	VERIFICADO POR	APROBADO POR
Nombre y Apellido: Lic. Oscar Vairoleto Lic. Clara Lovera	**Nombre y Apellido:** Lic. Liz Irala	**Nombre y Apellido:** Ing. Agr. Alejandro Ayala
Cargo: Jefe División SGCI Jefe División OyM	**Cargo:** Jefe del SGC	**Cargo:** Titular de la Secretaría de Planificación
Firma:	**Firma:**	**Firma:**
Fecha: 04/06/2025	**Fecha:** 10/06/25	**Fecha:** 30/06/25

1. OBJETIVO

Identificar y realizar un seguimiento de la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de los requisitos de los servicios ofrecidos por el SENAVE, con la finalidad de identificar las oportunidades de mejora y retroalimentar los procesos ejecutados por las dependencias de la institución.

2. ALCANCE

Inicia desde la elaboración, planificación y realización de la encuesta de satisfacción, análisis de los resultados obtenidos y finaliza con la presentación del informe en las Reuniones de Revisión por la Dirección. Aplica al usuario o cliente externo.

3. PROCESO/SUB PROCESO RELACIONADO

E04.02.02 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 Siglas

4.1.1 **DSGC:** Departamento de Sistema de Gestión de Calidad

4.1.2 **SENAVE:** Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas

4.1.3 **SP:** Secretaría de Planificación

4.1.4 **TES:** Trámites Electrónicos SENAVE

4.1.5 **SGCI:** Sistema de Gestión de Calidad Integrado

4.1.6 **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

4.2 Definiciones

4.2.1 **Satisfacción al cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

4.2.2 **Servicio al cliente:** interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de la vida del producto.

4.2.3 **Sugerencia:** manifestación verbal o escrita del cliente/usuario a la Institución con respecto a los servicios brindados y los relativos al Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.4 **Cliente (parte interesada):** organización o persona que recibe un servicio. Sinónimo: usuario.

4.2.5 **Encuesta:** es un instrumento utilizado para recoger información, diseñado para cuantificar, universalizar la información, mediante cuestionarios a los usuarios del SENAVE.

4.2.6 **Queja:** definido en el PRO-DSGC-007 Tratamiento de Quejas.

5. RESPONSABLE

Todas las dependencias que forman parte de la institución son responsables de la aplicación de este procedimiento.

6. ACTIVIDADES

El FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario podrá aplicarse todas las veces que el usuario requiera dar una retroalimentación sobre el servicio recibido. El acceso al FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario en su versión vigente estará disponible para su llenado en la página web institucional y redes sociales. Los responsables de los procesos mencionarán a sus usuarios como acceder al mismo.

6.2. Compilación y análisis de los resultados obtenidos

Todas las encuestas recibidas en el DSGC serán compiladas, agrupadas y remitidas a las dependencias responsables de los procesos evaluados vía correo institucional. Los responsables de los procesos, podrán utilizar las técnicas que consideren más apropiadas para el análisis de los resultados obtenidos y propondrán las acciones de mejora en los casos que así lo requieran.

6.3. Elaboración del informe de encuesta de satisfacción del usuario

Los responsables de las dependencias elaborarán el FOR-DSGC-021 Informe de encuesta de satisfacción del usuario que deberá contener el análisis de la información obtenida y las acciones propuestas, a fin de presentarla en la Revisión por la Dirección.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Página	Cambios
5.2	3	EL FOR-DSGC-020 Encuesta de satisfacción del usuario podrá aplicarse anual y periódicamente ...deberá remitirse a los usuarios al menos una vez al año.
5.3	4	Se elimina el punto 5.3 y se combina con el punto anterior.
5.3.1 al 5.3.3	4	Los procedimientos PRO-DSGC-007.....muestra representativa de los usuarios del SENAVE.
5.4	4	Podrán utilizar técnicas tales como: estratificación de datos, histogramas, diagrama de Paretto, Diagrama de Causa y Efecto, Diagrama de correlación y cartas de control y gráficos, entre otros.
5.5	4	El FOR-DSGC-021 deberá remitirlo al DSGC. Si el FOR-DSGC-021 Informe de encuesta de satisfacción del usuario NO está completo, el DSGC retornará al responsable de la dependencia, para la adecuación correspondiente. El DSGC compilará los FOR-DSGC-021 Informe de encuesta de satisfacción del usuario recibidos, para la presentación en las reuniones de Revisión por la Dirección.

8. REFERENCIAS

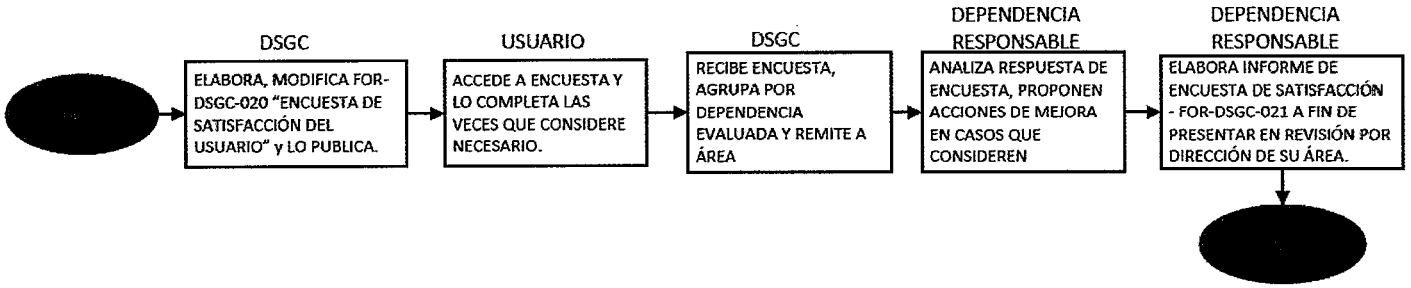
8.1 Normas ISO 9000, 9001, 17020 y 17025 en sus versiones vigentes.

8.2 Norma de Requisitos Mínimos – MECIP, en su versión vigente.

8.3 PRO-DSGC-007 Tratamiento de Quejas.

9. DOCUMENTO

Nombre del Registro	Código	Área de archivo	Responsable	Tiempo de retención por dependencia	Disposición Final
Encuesta de satisfacción del usuario	FOR-DSGC-020	DSGC	Jefe	5 años	Digitalización y archivo permanente
Informe de Encuesta de satisfacción del usuario	FOR-DSGC-021	Dependencias responsables del proceso	Jefe	5 años	Digitalización y archivo permanente

10. ANEXOS

10.1 Anexo 01: Flujograma